

ABSTRACT

One Of the office of PT. Bank X (Persero), Tbk. is the Tangerang area. Where current PT. Bank X (Persero), Tbk. Tangerang area has 27 branches. employees who resign level is so high enough, that is 27 employees until 27 December 2012 and 31 employees who also promoting to high level make a reduction the Frontliner employee. With the number of employees is reduced, this causes the number of hours of work being too long, that is 9:35 hour. Actual condition, employee reduction not fulfillment of the fast new employee to the office for 50-60 days. In addition, the number of employees who delivered not comparable to the existing needs of employees and the number of recruitment is done. Improvements will be made to study the process of fulfilling employee with a lean method which focuses on the identification and elimination of non-value-adding activities in the design of production (for manufacturing) or operation (for service) that are directly related with customers (Jones and Womack, 2002). The root cause of the problem is non-value added activities that occur in the process of fulfilling an employee is: waiting time required by the branch office employees, waiting shipment, waiting time which doing by employees to take the test, and double process of manning vs existing checks, the required transport documents and freight transportation employees. By eliminating non-value added activities, then use Value Stream Mapping tools and VALSAT in solving the problem. The results of the identification with the reduction obtained VALSAT delay (waiting time) by 7%, transport 3%, and inspection to 5%. By reducing the waiting time, checking manning and merging processes, then the repair process is described through the Future Value Stream Mapping and earned value results from improvements made, the percentage NVAT compared with VAT decreased by 36.67%. Total time of the fulfillment of employees to 38 days (down 19 days from 57 days).

Key : *value stream mapping, lean, service, VALSAT,*

ABSTRAK

Salah satu kantor area PT. Bank X (Persero), Tbk. adalah Area Tangerang. Dimana saat ini PT. Bank X (Persero), Tbk. Area Tangerang memiliki 27 cabang. tingkat resign pegawai yang cukup tinggi, yaitu sejumlah 27 orang pegawai hingga Desember 2012 dan sejumlah 31 orang pegawai yang promosi juga menjadi faktor berkurangnya pegawai Frontliner. Dengan adanya jumlah pegawai yang berkurang, hal ini menyebabkan jumlah jam kerja menjadi lebih lama yaitu 9.35 jam. Kondisi actual yang terjadi saat ini adalah berkurangnya pegawai tidak diimbangi dengan pemenuhan pegawai dari Kantor Cabang yaitu selama 50-60 hari. Selain itu, jumlah pegawai yang dikirimkan tidak sebanding dengan kebutuhan pegawai yang ada dan banyaknya recruitment yang dilakukan. Maka akan dilakukan penelitian perbaikan proses pemenuhan pegawai dengan suatu metode lean yang berfokus pada identifikasi dan eliminasi aktivitas-aktivitas tidak bernilai tambah (*non-value-adding activities*) dalam desain produksi (untuk bidang manufaktur) atau operasi (untuk bidang jasa) yang berkaitan langsung dengan pelanggan (Jones & Womack, 2002). Akar penyebab dari permasalahan yang ada adalah *non-value added activities* yang terjadi pada proses pemenuhan pegawai adalah: waktu menunggu yang dibutuhkan oleh kantor cabang dalam menunggu kiriman pegawai, waktu tunggu yang dilakukan calon pegawai untuk mengikuti tes, pengecekan manning dan existing yang dilakukan dua kali, transportasi dokumen yang dibutuhkan dan transportasi pengiriman pegawai. Dengan mengeliminasi *non value added activities* tersebut, maka digunakan *tools Value Stream Mapping* dan VALSAT dalam pemecahan masalah tersebut. Hasil dari identifikasi dengan VALSAT didapatkan penurunan delay (waktu menunggu) sebesar 7%, transportasi 3%, dan inspeksi menjadi 5%. Dengan mereduksi waktu tunggu, pengecekan manning dan penggabungan proses, maka proses perbaikan digambarkan melalui Future Value Stream Mapping dan didapatkan nilai hasil dari perbaikan yang dilakukan, yaitu persentase NVAT dibanding dengan VAT turun sebesar 36.67%. Total waktu proses pemenuhan pegawai menjadi 38 hari (turun 19 hari dari waktu awal 57 hari).

Key : *value stream mapping, lean, service, VALSAT,*